

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE EN LA  
FASE DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTOS PREVENTIVO,  
ADAPTATIVO, CORRECTIVO Y EVOLUTIVO DEL SISTEMA DE  
INFORMACIÓN CORPORATIVO “MONTESINOS”**



Castilla-La Mancha

Avda. Río Guadiana, 4 • 45007 TOLEDO

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=</a>			

<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ALCANCE DEL CONTRATO.....</b>	<b>6</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>7</b>
4.1 SERVICIOS DE SOPORTE EN LA FASE DE OPERACIÓN .....	7
4.1.1 <i>GESTIÓN DE INCIDENTES</i> .....	8
4.1.2 <i>GESTIÓN DE CONSULTAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS</i> .....	16
4.2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y ELABORACIÓN DE INFORMES.....	17
4.2.1 <i>ALCANCE</i> .....	17
4.2.2 <i>VERSIONES RESULTADO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO</i> .....	21
4.3 PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS .....	25
<b>5. ORGANIZACIÓN Y OPERATIVA DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>26</b>
5.1 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	26
5.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL: COMITÉ DE SEGUIMIENTO .....	33
<b>6. EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>34</b>
6.1 PERFILES.....	34
6.2 CAMBIOS EN EL EQUIPO DE TRABAJO.....	35
<b>7. DURACIÓN .....</b>	<b>37</b>

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/43
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>		



8.	ANEXO I. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA .....	38
9.	ANEXO II. RELACIÓN DE ÁREAS QUE CUENTAN CON CUADROS DE MANDO EN LA NUEVA PLATAFORMA DATA WAREHOUSE .....	42

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=</a>			

## 1. INTRODUCCION

La transformación del modelo de sociedad de la información en sociedad del conocimiento ha supuesto en los últimos años que en toda organización se estandarice el uso de los almacenes de datos (Data Warehouse). En ellos se reúne toda la información dispersa en los distintos sistemas de información de las organizaciones y se crean modelos que facilitan la extracción de información de negocio, fundamental para la toma de decisiones a niveles táctico y estratégico.

El SESCAM, como organismo responsable de la gestión sanitaria de la comunidad de Castilla-La Mancha, puso en marcha bajo el nombre de MONTESINOS el proyecto que llevaba a cabo el desarrollo del sistema de información de ayuda a la toma de decisiones corporativas, estableciendo como base un almacén de datos corporativo y cuadros de mando asociados, todo bajo una arquitectura de lo que en el mundo tecnológico se conoce como Business Intelligence.

A lo largo de los siguientes años se han abordado distintas evoluciones en el sistema, tanto a nivel de herramientas que constituyen la plataforma tecnológica como a nivel de ampliación de los cuadros de mando existentes e incorporación de nuevos a demanda de la organización, demanda que no para de incrementarse paralelamente al grado de consolidación de la herramienta.

En este último sentido, surge en la organización la necesidad de incorporar herramientas que faciliten el seguimiento de distintos procesos clínicos. En el sistema actual ya se ha comenzado una iniciativa, con la elaboración del cuadro de mando para seguimiento de procesos crónicos y, continuando en esa vía, se pretende en este

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	4/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

nuevo contrato el desarrollo de nuevos cuadros de mando para dar un fuerte impulso a este área.

Asimismo se continuará con la incorporación de nuevos conjuntos de datos de la organización al sistema, diseñando y desarrollando procesos para la extracción, transformación y carga de nuevos datos al sistema actual y elaborando cuadros de mando que den soporte a la toma de decisiones a nivel directivo, tanto en la planificación de recursos como en el seguimiento del rendimiento y productividad de los mismos.

## 2. OBJETO

El procedimiento tiene por objeto la contratación de los siguientes servicios para el Sistema de Información denominado "MONTESINOS":

- a) Soporte en la fase de operación, mediante la creación de un Centro de Soporte.
- b) Mantenimientos preventivo, adaptativo, correctivo y evolutivo, y servicios de elaboración de informes, mediante la creación de un Centro de Desarrollo y Mantenimiento.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	5/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

### 3. ALCANCE DEL CONTRATO

Bajo el sistema de información MONTESINOS conviven actualmente varios componentes. Podemos agruparlos en tres tipos:

- Aplicaciones heredadas de soporte a la toma de decisión, aún en funcionamiento, incluyendo todo lo desplegado en la antigua versión del Data Warehouse corporativo.
- Cuadros de mando particulares desarrollados mediante la generación de informes con resultados de consultas directas a bases de datos.
- Sistema de Business Intelligence sobre nueva plataforma Data Warehouse.

Los servicios objeto del presente contrato se refieren a todas ellas, considerándose por tanto cuando se cite al sistema de información MONTESINOS a todo lo explicitado en el párrafo anterior, no sólo la nueva plataforma Data Warehouse.

Los servicios incluidos en el soporte en la fase de operación y mantenimientos preventivo, adaptativo, correctivo, evolutivo del sistema "MONTESINOS" se componen de:

- Los servicios de soporte en la fase de operación para garantizar el máximo tiempo de funcionamiento continuo del sistema, en base a los acuerdos de nivel de servicio definidos en este documento.
- La prestación de soporte funcional ante dudas sobre el manejo del software.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	6/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Los servicios de mantenimiento preventivo, adaptativo, correctivo y evolutivo del sistema.
- Los servicios de elaboración de informes sobre aplicaciones incluidas en el ámbito del Sistema de Información MONTESINOS.

Como complemento para definir el alcance, se ha incluido en el Anexo I de este documento el detalle de la plataforma tecnológica actual del sistema y en el Anexo II las principales áreas que cuentan con cuadros de mando operativos en la plataforma de Data Warehouse.

#### 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS

Las propuestas técnicas versarán sobre los servicios que se detallan a continuación, siendo objeto de valoración el grado de adecuación de las mismas a lo descrito.

##### 4.1 SERVICIOS DE SOPORTE EN LA FASE DE OPERACIÓN

La fase de operación del servicio tiene los siguientes objetivos:

- Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados.
- Dar soporte a todos los usuarios del servicio.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	7/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

Los servicios a prestar se encuentran englobados en los siguientes procesos:

- Gestión, tratamiento y resolución de incidentes.
- Gestión, tratamiento y resolución de peticiones de consultas funcionales y técnicas.
- Gestión de acceso a los servicios.

#### 4.1.1 GESTIÓN DE INCIDENTES

##### ALCANCE

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del SESCAM un servicio de soporte estructurado en dos niveles (ver siguiente punto del documento) para atender los incidentes detectados tanto en el sistema de información objeto del contrato como en la parte que le corresponda respecto a las integraciones con otros sistemas de información del SESCAM.

Los incidentes serán clasificados en dos tipos:

- Incidencia: interrupción no planificada o reducción de calidad de algún servicio proporcionado por el software.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	8/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Problema: causa subyacente de una serie de incidencias o incidencia aislada de importancia significativa.

Los incidentes podrán ser de tipo técnico y funcional. Están incluidas en el alcance del contrato las tareas derivadas de la solución de las incidentes, que derivarán en tareas de mantenimiento correctivo, así como el soporte en la instalación e implantación del producto o de las nuevas versiones y parches de éste en los entornos donde estuviera ya implantado. De forma más detallada:

- Servicio de resolución de incidentes técnicos, que resolverá las cuestiones técnicas que plantea el uso del producto y sus integraciones dentro del entorno técnico del SESCAM y los sistemas de información que puedan estar involucrados en el futuro.
- Servicio de resolución de incidentes funcionales en la aplicación, o en sus integraciones. Se resolverán los incidentes que puedan surgir con el uso del sistema y sus integraciones.
- Servicio de soporte para la instalación y puesta en producción de las nuevas versiones y parches del sistema derivados de la resolución de incidencias. Comprende todos los procesos de parametrización, migración de datos, pruebas y validación de las versiones en los diferentes entornos afectados.

## PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

La gestión de incidentes en el Área de Tecnologías de la Información para la Salud del SESCAM (en adelante ATIS) se organiza en base a una estructura de tres niveles de soporte.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	9/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

Como Nivel 1, el ATIS dispone de un Centro de Atención y Soporte a Usuarios (CASUS) que actúa como “puerta de entrada”. En este sentido, CASUS recibe todo incidente o petición, lo registra recabando la información pertinente y, si no estuviera dentro de su alcance solucionarlo, lo escalará junto con toda la información disponible derivada al nivel y servicio de soporte que le corresponda según el flujo definido. La empresa adjudicataria será la responsable de la formación a los recursos pertenecientes al CASUS en lo relativo al soporte de los sistemas sobre los que se implementan los servicios del presente contrato, siguiendo para ello los procedimientos establecidos internamente en el Centro de Servicios de TI de la ATIS.

Los Niveles 2 y 3 para el caso del Sistema de Información MONTESINOS realizarán los siguientes servicios:

- Servicios de soporte de Nivel 2, consistentes en la resolución de incidentes transmitidos por el soporte de Nivel 1 del SESCAM. Estos servicios serán prestados de manera presencial en las instalaciones de los Servicios Centrales del SESCAM.

Adicionalmente se encargará de la realización de las extracciones de información del sistema que le sean solicitadas, siguiendo en todo momento los procedimientos que se le indiquen por el ATIS. Deberá aportar toda la información y soporte necesario para la extracción de datos del sistema desde la herramienta de inteligencia de negocio corporativa y de cualquier otra fuente de datos bajo el alcance de MONTESINOS para la elaboración de cuadros de mando.

- Servicios de soporte de Nivel 3, consistentes en la resolución de incidentes que no hayan podido ser resueltos en los anteriores niveles de soporte.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	10/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

Estos servicios se prestarán de manera presencial en las instalaciones del SESCAM.

## GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA ACTIVIDAD

La empresa adjudicataria, con independencia de su registro en la herramienta corporativa de gestión de incidentes del SESCAM, creará y mantendrá un documento con un histórico de todas las incidencias y problemas que se produzcan (“*Documento de Incidencias y Problemas*”) y que al menos detallará la siguiente información para cada una de ellas/os:

- Código de Identificación del incidente.
- Clasificación en incidencia o problema.
- Fecha y hora de apertura del incidente y de su resolución.
- Descripción detallada del incidente.
- Descripción detallada de la solución adoptada.

Mensualmente, y siempre que lo requiera el SESCAM, durante la duración del contrato la empresa adjudicataria facilitará al SESCAM este “Documento de Incidencias y Problemas” actualizado.

## CANALES DE COMUNICACIÓN Y HORARIOS

Los servicios de soporte definidos, independientemente de su localización física, se prestarán en horario general de 9:00 h. a 15:00 h. y de 16:00 a 18:00 horas de lunes a viernes (festivos nacionales y autonómicos de Castilla-La Mancha no incluidos).

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	11/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

Adicionalmente se establece un horario ampliado de guardia, en el que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del SESCAM un recurso del equipo de proyecto que atenderá los incidentes que pudieran suceder, localizable telefónicamente a través de una línea móvil que el adjudicatario costeará. El horario de guardia localizada es de lunes a viernes de 18:00 a 22:00 horas, fiestas no incluidas.

Las intervenciones técnicas derivadas de la resolución de incidentes se planificarán con carácter general en el horario reseñado anteriormente como "horario general", previa aprobación y coordinación con el SESCAM.

En aquellos casos en que por motivos justificados fuera necesaria la intervención técnica de la empresa fuera de ese horario, de forma puntual podrá requerirse su realización fuera del mismo, contemplando cualquier día de la semana (incluidos festivos) y a cualquier hora y se acotarán a un máximo de 12 intervenciones anuales, cuyo coste está incluido en el presente contrato.

#### CATEGORIZACION DE INCIDENCIAS Y NIVEL DE SERVICIO

Dentro del servicio de soporte, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una solución a las incidencias que se le comuniquen dentro de un tiempo de resolución definido, entendido éste como el plazo transcurrido desde la notificación de la incidencia por parte del SESCAM (a través de la Herramienta Corporativa de Gestión de Incidencias del SESCAM y/o correo electrónico/teléfono o cualquier otro procedimiento que establezca el SESCAM) hasta la restitución del sistema a su funcionamiento normal.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	12/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

En función del nivel de prioridad que se asigne a la incidencia, se establecen los siguientes tiempos de resolución:

- 4 horas naturales para incidencias de **prioridad Crítica** (Indisponibilidad Total de Servicio en un centro. Interrumpen la prestación del servicio de manera general, o producen una degradación del mismo apreciable que supone la pérdida de una funcionalidad anterior)
- 8 horas naturales para incidencias de **prioridad Muy Alta** (Degradación del Servicio o Indisponibilidad Parcial de Servicio. Interrumpen la prestación del servicio de manera parcial, o producen una degradación del mismo de manera apreciable que supone la pérdida parcial de una funcionalidad)
- 24 horas naturales para incidencias catalogadas como **prioridad Alta** (Degradación del Servicio. El servicio se sigue prestando de forma total, pero se produce una degradación del mismo de manera apreciable)
- 72 horas laborables para incidencias catalogadas como **prioridad Baja** (No implica Indisponibilidad ni Degradación del Servicio.)

NIVELES DE PRIORIDAD	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Crítica	4 horas naturales
Muy Alta	8 horas naturales
Alta	24 horas naturales
Baja	72 horas laborables

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	13/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

El tiempo de resolución de la incidencia comenzará a contar desde que se escala la incidencia por parte del SESCAM, y no desde que hace acuse de recepción el adjudicatario.

El incumplimiento de estos tiempos máximos de resolución podrá dar lugar a la aplicación de penalidades según el procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El SESCAM, a través del Comité de Seguimiento, dispondrá de la potestad de poder asignar o cambiar de forma directa la prioridad de una incidencia.

#### ACTUACIONES DERIVADAS DE LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Si como resultado de la resolución de las incidencias fuese necesario desarrollar un parche de actualización, la empresa adjudicataria, previa comunicación y aprobación por el Comité de Seguimiento, proporcionará el mismo y colaborará en su instalación o despliegue según se indique por parte del SESCAM.

A través de los responsables por parte del SESCAM, se coordinará con el equipo de Sistemas del SESCAM la puesta en producción de dicho parche de forma independiente, si así se requiere, al ciclo habitual de cambio de versión.

Por otra parte, dentro del ciclo de gestión de las incidencias, el servicio de soporte del aplicativo detectará aquellas incidencias para cuya resolución se requieran desarrollos propios de tareas de mantenimiento correctivo, pero que no requieran de parche de aplicación inmediata por no afectar al normal funcionamiento del sistema. En tal caso y de cara a su valoración y en su caso priorización, el Gestor del Centro de Soporte de la empresa adjudicataria presentará en el Comité de Seguimiento más

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	14/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

inmediato una relación de los nuevos requerimientos que se deriven de incidencias reportadas y/o una relación de los desarrollos necesarios para corregir incidencias detectadas, pero que no se traten de nuevos requerimientos, sino de corrección de otros ya implementados. Todos estos servicios no supondrán coste adicional para el SESCAM.

En cualquier caso, se registrará en la herramienta corporativa de Gestión de Incidencias del SESCAM una descripción de la solución, de tal manera que las incidencias no sean resueltas unilateralmente por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria, sino que se ofrezca información sobre los algoritmos, procesos, etc. que se han empleado en la resolución.

También se incluirá soporte a nivel de sistemas para clarificar y resolver consultas relativas a la configuración y uso del software base y gestores de base de datos, en los servidores sobre los que se soporta la plataforma del sistema de información objeto del contrato, siempre y cuando éstas se adapten a su vez a los requerimientos técnicos especificados y validados para el uso del Sistema de Información MONTESINOS.

Por último, dentro del alcance de las tareas de soporte se incluyen los trabajos derivados de la migración del Sistema de Información MONTESINOS como consecuencia de cualquier plan de consolidación de infraestructuras que defina el SESCAM.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	15/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

#### 4.1.2 GESTIÓN DE CONSULTAS FUNCIONALES Y TÉCNICAS

##### ALCANCE

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del SESCAM un servicio de soporte para atender las consultas relativas al funcionamiento del sistema de información objeto del contrato, incluidas las que le corresponda respecto a las integraciones con otros sistemas de información del SESCAM.

Se consideran los siguientes tipos de consultas:

- Funcionales: consultas relativas al funcionamiento del software a nivel usuario.
- Técnicas: consultas sobre aspectos técnicos del software, derivados de la instalación del mismo, configuración, parametrización, etc.

##### PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN

El procedimiento de notificación y escalado es equivalente al descrito en el apartado correspondiente de los servicios de “Gestión de incidencias”.

##### CANALES DE COMUNICACIÓN Y HORARIOS

Los canales de comunicación y horarios son los indicados para la “Gestión de incidencias”.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	16/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

## CATEGORIZACIÓN DE CONSULTAS

Dentro del sistema de clasificación establecido para las incidencias, las consultas serán tratadas dentro del nivel de prioridad “BAJO”, a menos que de la solución de éstas dependa el normal funcionamiento de la aplicación; en este último caso, el SESCAM tendrá la potestad de elevar el nivel de prioridad y, con ello, los tiempos de resolución.

## ACTUACIONES DERIVADAS DE LA RESOLUCIÓN DE CONSULTAS

La resolución a las consultas se registrará por el mismo canal y en la misma herramienta en que hayan sido comunicadas al servicio de soporte de la empresa adjudicataria.

## 4.2 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y ELABORACIÓN DE INFORMES

### 4.2.1 ALCANCE

Los servicios de mantenimiento que son objeto del alcance de este procedimiento son:

- **Mantenimiento Correctivo**, entendiéndose por tal los servicios necesarios para atender aquellas ocasiones en las que se produzca un fallo en el sistema y no haya sido posible anticiparse al mismo. La empresa adjudicataria dispondrá todos los mecanismos posibles para que el impacto sea mínimo o, a ser

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	17/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

posible, nulo. La empresa estudiará su resolución e informará de la solución propuesta al Coordinador del Servicio, que la analizará e informará al Gestor del Centro de Soporte de la empresa adjudicataria sobre la aceptación o no de la misma, no cerrándose ninguna incidencia hasta recibir la aprobación de ambos responsables.

- **Mantenimiento Adaptativo.** El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento adaptativo del sistema contemplándose dos escenarios:
  - Ante cualquier cambio que se produzca en la legislación vigente y que afectara al sistema, ya sea a nivel de la Unión Europea, a nivel nacional o a nivel regional, el adjudicatario se compromete a realizar las modificaciones necesarias para adaptar la solución ofertada en el presente expediente a esta nueva legislación durante la duración del contrato. Estas modificaciones deberán estar realizadas e implantadas antes de las fechas marcadas en la propia ley, y no podrán acarrear ningún coste adicional para el SESCAM.
  - De igual manera dentro del mantenimiento adaptativo se contemplan todas las actuaciones y modificaciones necesarias derivadas de la evolución de la plataforma técnica del producto base, ya sea hardware o software a nivel de sistemas y telecomunicaciones, sistemas operativos, bases de datos y servidores de aplicaciones para adaptarlas a los estándares del SESCAM, y aquellos necesarios resultantes de la integración del producto con otros sistemas de información del SESCAM, así como aquellas que se estime necesarios para el buen funcionamiento y mejora de rendimiento del

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	18/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

sistema. Estas actuaciones no podrán acarrear ningún coste adicional para el SESCAM.

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, viene especificado en el subapartado 4.2.2 “Versiones resultado de los servicios de mantenimiento”.

- **Mantenimiento Evolutivo.** El adjudicatario se compromete a la realización del mantenimiento evolutivo del Sistema de Información MONTESINOS, el cual comprende la implementación de las propuestas de mejora indicadas por el SESCAM, derivando en nuevas versiones de la solución.

Ejemplos claros de este tipo de propuestas son:

- Implementación de nuevos cuadros de mando.
- Migración de informes, consultas y cuadros de mando desarrollados en cualquiera de las aplicaciones incluidas en el Sistema de Información MONTESINOS (ver punto 3. Alcance).

Para ello, el adjudicatario deberá mantener un registro de las propuestas y en el Comité de Seguimiento se acordará qué funcionalidades se incluyen en futuras versiones de la solución. Las tareas asociadas a la puesta en producción de nuevas versiones serán realizadas por el adjudicatario, además de prestar soporte postproducción in situ, si fuera demandado por el SESCAM.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	19/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

El procedimiento de actualizaciones de versión derivadas de este mantenimiento, viene especificado en el subapartado “Versiones resultado de los servicios de mantenimiento”.

- **Mantenimiento Proactivo**, entendido como todas aquellas tareas destinadas a minimizar la posibilidad de que se produzca incidencias de cualquier tipo, monitorizando en todo momento el correcto funcionamiento del sistema, previendo correcciones y modificaciones que eviten, en la medida de lo posible, futuras incidencias y en general errores o fallos del aplicativo.

Como norma general para las actuaciones derivadas de los procedimientos de mantenimiento, la empresa adjudicataria siempre facilitará al SESCAM la ayuda necesaria para la actualización del software de las aplicaciones afectadas (parches, versiones, etc.). Todas estas actualizaciones estarán sujetas a la certificación sobre el software de base corporativo del SESCAM vigente en cada momento.

Si como consecuencia de la puesta en producción de un desarrollo (parche, nueva versión,..) se constatará que en este existe un error que implicara la modificación de ese desarrollo, dicha modificación se podrá considerar a criterio del SESCAM como una incidencia, y como tal se le aplicaría los tiempos de resolución indicados en los acuerdos de servicios que figuran en este documento.

En cuanto a los servicios englobados dentro de la denominación “Elaboración de Informes”, se incluyen:

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	20/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Realización de cuantos informes se soliciten por el SESCAM contruidos a partir de información residente en las aplicaciones incluidas en el Sistema de Información MONTESINOS.
- Realización de la documentación en formato electrónico de:
  - Modelo de datos lógico y físico de la base de datos del Data Warehouse del SESCAM.
  - Todos los orígenes de datos, con la definición de las variables.
  - Todos los procesos de extracción, carga y transformación.
  - Todos los informes, consultas y cuadros de mandos realizados y de los que se realicen al amparo de este contrato.

#### 4.2.2 VERSIONES RESULTADO DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Como resultado de de cualquier de los diferentes servicios de mantenimiento comentados en el apartado anterior, se distribuirán versiones según lo acordado en los Comités de Seguimiento.

La presentación de nuevas versiones vendrá acompañada de la correspondiente documentación tanto para el usuario final como para el soporte

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	21/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

técnico. Deberá contemplar, al menos, los siguientes documentos (manuales y resumen técnico siempre en castellano):

- Manual de usuario completo y actualizado con los cambios de la nueva versión.
- Manual de instalación y administración.
- Manual técnico de configuración y arquitectura.
- Resumen técnico de las modificaciones sufridas por el producto en su última revisión.
- Código fuente con las modificaciones realizadas y correctamente compiladas.

Todas las versiones se deberán instalar en los entornos de trabajo que se determinen en el Comité de Seguimiento, siendo los posibles:

- Entorno de desarrollo.
- Entorno de preproducción.
- Entorno de producción.
- Entorno de formación.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	22/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

Las versiones deben ser remitidas suficientemente probadas para que, una vez verificadas por el personal técnico, puedan ser desplegadas en los entornos correspondientes. Asimismo, si el SESCAM lo considera necesario por la envergadura de la versión, la empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación presencial necesarias para el personal propio del SESCAM, en las instalaciones que éste último determine.

Previa a su instalación, deberá acreditarse que la nueva versión atenderá a los estándares, en cuanto a productos y arquitectura, establecidos y homologados por el SESCAM sobre arquitectura de sistemas (sistemas operativos, virtualización, clusterización, balanceamiento), bases de datos, servidores de aplicaciones, plataformas de firma, herramientas ofimáticas, etc.; adicionalmente, deberá proporcionarse: a) un mecanismo para la auditoría de la base de datos (en cumplimiento de la LOPD) independiente del SGBD sobre el que se apoye; b) una herramienta de generación de carga para testear las versiones en el entorno de preproducción. Las versiones concretas de los productos y más detalles de estándares se proporcionarán a la empresa adjudicataria en el Comité de Seguimiento con la suficiente antelación. Cualquier cambio en la arquitectura y estándares por parte del SESCAM siempre será comunicado a la empresa en las mismas condiciones, siendo responsabilidad de la empresa realizar los cambios oportunos como parte del mantenimiento adaptativo. La arquitectura tecnológica actual se describe en el Anexo I de este documento.

Las tareas de actualización de versiones y parches serán tratadas dentro de las tareas y planificación establecidas en el Comité de Seguimiento, siendo ejecutadas por personal de la empresa adjudicataria.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	23/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

Una vez validada la versión, el SESCAM comunicará y acordará con la empresa las fechas de puesta en producción de las nuevas versiones. En todo momento la empresa llevará a cabo el soporte a la ejecución de la puesta en producción. Dicho soporte deberá llevarse a cabo en todas las instalaciones que se determinen en el Comité de Seguimiento donde se ha aprobado (por defecto, en todos los centros donde ya se encontrara instalado, si se trata de una instalación distribuida). El SESCAM, a través del Coordinador del Servicio en Comité de Seguimiento, se reserva la potestad de modificar la planificación atendiendo a razones de interés general de la organización.

La desviación de los objetivos por causas no justificadas podrá suponer el inicio del procedimiento de penalidades descrito en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En tal caso el SESCAM emitirá el informe correspondiente donde se expondrán los incumplimientos, bien por la insuficiente calidad o defecto de las funcionalidades desarrolladas o bien por la desviación sobre los plazos de entrega establecidos. En función de esto se determinarán las indemnizaciones a aplicar, según el procedimiento establecido.

Los procesos de puesta en producción de nuevas versiones se deberán ajustar al Protocolo de Implantación de Sistemas vigente en cada momento, establecido por el ATIS y que será entregado a la empresa adjudicataria en los primeros Comités de Seguimiento. Este protocolo estará sujeto a cambios si el ATIS lo considera oportuno.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	24/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=</a>			

#### 4.3 PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS

El adjudicatario deberá realizar sin coste adicional para el SESCAM el plan de transición para hacerse cargo de los servicios en el tiempo más breve posible. Asimismo, al final del servicio, el adjudicatario tendrá que planificar y ejecutar el plan de devolución del servicio en caso de cambio de proveedor, también sin coste adicional para el SESCAM.

Por ello, es obligatorio y además se tendrá en cuenta como criterio de valoración para la adjudicación, la presentación de un Plan de Transición y Devolución de los Servicios, como documento Anexo a la propuesta técnica. En este Plan se especificará un cronograma que detalle todas las tareas necesarias para la puesta en marcha del servicio y su duración estimada, incluyendo las reuniones que fueran necesarias con los actuales operadores que prestan los servicios.

Serán valorará positivamente dentro del Plan de Transición y Devolución:

- Mayor grado de detalle en la descripción de tareas.
- Menor tiempo empleado en la ejecución de la transición y la devolución.

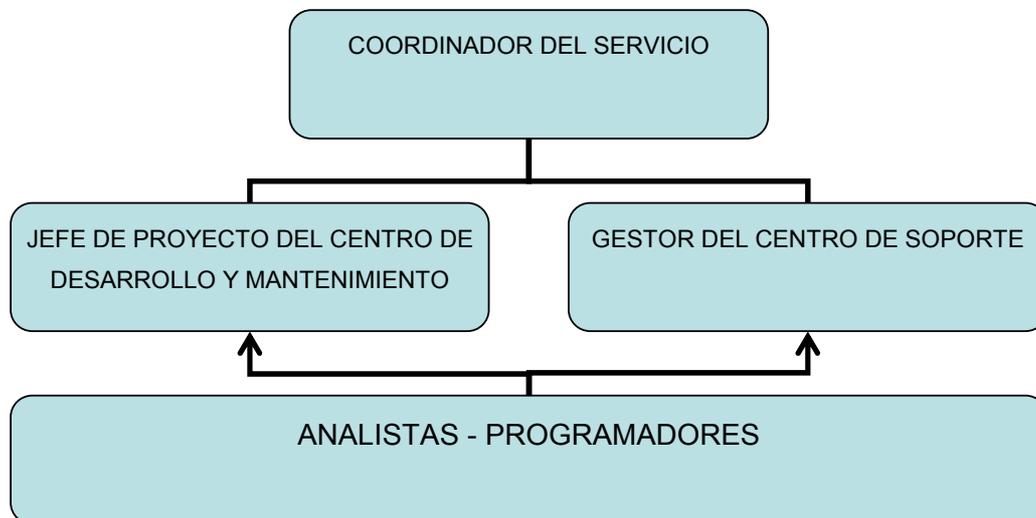
<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	25/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

## 5. ORGANIZACIÓN Y OPERATIVA DE LOS SERVICIOS

### 5.1 ORGANIZACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo se organizará de la manera que se refleja a continuación, con el fin de garantizar:

- Una óptima comunicación entre el SESCAM y la empresa adjudicataria.
- Una óptima prestación de los servicios objeto del contrato.



<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	26/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

## COORDINADOR DEL SERVICIO

Tras la firma del contrato, el SESCAM nombrará un Coordinador del Servicio perteneciente a la Oficina Técnica de Proyectos de Explotación de Datos de la ATIS, que actuará como interlocutor y coordinador general del proyecto. Todas y cada una de las tareas derivadas de los servicios objeto del contrato se llevarán a cabo, en última instancia, bajo la dirección, gestión supervisión y control de esta Oficina.

Las funciones principales del Coordinador del Servicio son:

- Actuar como interlocutor entre la empresa adjudicataria y el SESCAM para la resolución de cualquier duda relacionada con el contrato.
- Coordinar de forma efectiva los trabajos que debieran realizarse entre personal de la empresa adjudicataria y personal interno de la ATIS.
- Dirigir los Comités de Seguimiento, constituyéndose como la máxima figura en la aprobación de decisiones y propuestas.

## JEFE DE PROYECTO DE CENTRO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

La persona que se responsabilizará de este perfil, perteneciente a la empresa adjudicataria, desarrollará entre otras las siguientes funciones principales como máximo responsable del Centro de Desarrollo y Mantenimiento:

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	27/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Coordinar todos los recursos pertenecientes a su empresa para la prestación de los servicios de mantenimiento y nuevos desarrollos.
- Ser la persona de contacto e interlocutor por parte del adjudicatario con el ATIS para cuestiones bajo el ámbito del Centro de Desarrollo y Mantenimiento, formando parte del Comité de Seguimiento.
- Velar por la calidad de los productos, para que se adecúe a lo ofertado por la empresa adjudicataria.

#### GESTOR DEL CENTRO DE SOPORTE

La persona que se responsabilizará de este perfil, perteneciente a la empresa adjudicataria, desarrollará entre otras las siguientes funciones principales como máximo responsable del Centro de Soporte:

- Coordinar todos los recursos pertenecientes a su empresa para la prestación de los servicios de soporte.
- Ser la persona de contacto e interlocutor por parte del adjudicatario con el ATIS para cuestiones bajo el ámbito del Centro de Soporte, formando parte del Comité de Seguimiento.
- Velar por la calidad del servicio y vigilar el cumplimiento de los SLA para las incidencias reportadas, para que se adecúe a lo ofertado por la empresa adjudicataria.

#### CENTRO DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

Constituye la figura organizativa sobre la que recaen los servicios de mantenimiento y realización de extracciones de información descritas en el punto 4.2.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	28/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

del presente documento. Estará integrado por recursos de la empresa adjudicataria pertenecientes al perfil Analista-Programador. Son funciones generales de este Centro las siguientes:

- Colaborar en la resolución de incidencias gestionadas por el Centro de Soporte que por su complejidad y/o alcance requieran de nuevos desarrollos o modificaciones de los existentes.
- Realizar las especificaciones de software necesarias y participar en el análisis de requerimientos, diseñando y construyendo prototipos para la validación de los mismos.
- Realizar las tareas de programación e implementación del software en base a los requerimientos aprobados.
- Realizar la documentación para los usuarios del software desarrollado.
- Realizar el testeo de las aplicaciones y supervisión del proceso de arranque de la aplicación, así como su transición al Centro de Servicios del ATIS, y en su caso a la propia empresa adjudicataria.
- Realizar el mantenimiento, evolución y mejora continua de la arquitectura y el framework de desarrollo, y herramientas afines, así como de las metodologías aplicadas.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	29/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Para las versiones resultantes de mantenimiento evolutivo y nuevos desarrollos de cuadros de mando, asegurar las tareas y procesos de transición de proyecto a servicio en colaboración con las políticas y criterios de industrialización de servicios determinados por el Centro de Servicios del ATIS y en su caso a la propia empresa adjudicataria de este contrato. Para ello, se deberán llevar a cabo todos los entregables y acciones formativas especificadas por el SESCAM para una correcta transición a servicio.

Debido a la naturaleza de los trabajos y el detalle concreto de los mismos, la definición de hitos y tareas se irán estableciendo durante la evolución del proyecto, con una determinada periodicidad, y atendiendo a las diferentes necesidades y circunstancias que se vayan sucediendo.

No obstante, para la gestión de la actividad de este Centro, el ATIS suministrará a la empresa adjudicataria un repositorio de código fuente y un gestor de proyectos, con la siguiente finalidad:

- Custodia del código fuente. Ya que la custodia del código fuente de los proyectos de desarrollo es responsabilidad del SESCAM, todo código fuente deberá ser gestionado directamente por el repositorio que el SESCAM provea.
- La gestión de las peticiones y/o incidencias que supongan algún tipo de desarrollo, sobre los proyectos asociados, deberá estar registrada y documentada en este gestor de proyectos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	30/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- La priorización del orden de atención de las peticiones y/o incidencias será responsabilidad del SESCAM, así como la aprobación o rechazo de éstas. No obstante, la planificación de las tareas se tratará previamente en Comité de Seguimiento.
- El Centro solo atenderán peticiones y/o incidencias documentadas en el gestor de proyectos y según la prioridad indicada.
- El resultado de la atención de peticiones y/o incidencias deberá ser guardado en el repositorio de código fuente, de manera que quede vinculada la transacción del repositorio con la tarea del gestor de proyecto, en la manera en que el SESCAM estime más conveniente.

La instalación, configuración y explotación de la infraestructura necesaria para el repositorio de código fuente y códigos afines y el gestor de proyectos, será responsabilidad del SESCAM, así como las normas de uso que serán debidamente comunicadas a los a la empresa adjudicataria.

El SESCAM se reserva el derecho de solicitar a la empresa adjudicataria que provea un entorno de similares características a lo anteriormente especificado, hasta la total y completa provisión del mismo por parte del SESCAM. Esta solicitud deberá ser asumida dentro del alcance de este contrato.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	31/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=</a>			

## Compromisos y penalidades

La empresa adjudicataria se compromete no solo a aportar los servicios de un Centro, sino también a entregar los desarrollos solicitados en unos plazos que tendrán que ser determinados en los diferentes Comités de Seguimiento.

La responsabilidad de que no se suministren los desarrollos requeridos en el tiempo establecido y pactado en los diferentes comités, será de la empresa adjudicataria, aplicándose en su caso penalidades.

El adjudicatario se compromete a incluir todas las funcionalidades en un mismo entorno tecnológico. Las especificaciones concretas del entorno de desarrollo para aquellos servicios de desarrollo que se lleven a cabo en el Centro del actual pliego, serán especificadas por el Área de Tecnologías de la Información para la Salud del SESCAM.

Todos aquellos desarrollos software que se lleven a cabo por el Centro de Desarrollo estarán bajo la total y absoluta propiedad del SESCAM. Además de ello, la empresa garantizará el traspaso del conocimiento funcional, tecnológico y del código fuente y afines de todos los desarrollos al SESCAM. .

## CENTRO DE SOPORTE

Constituye la figura organizativa sobre la que recaen los servicios de mantenimiento y realización de extracciones de información descritas en el punto 4.1.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	32/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

del presente documento. Estará integrado por recursos de la empresa adjudicataria pertenecientes al perfil Analista-Programador.

Su organización y funcionamiento se adecuará a lo reflejado en los puntos 4.1.1 y 4.1.2 del presente documento.

## 5.2 SEGUIMIENTO Y CONTROL: COMITÉ DE SEGUIMIENTO

El Comité de Seguimiento estará formado por los responsables designados por SESCAM (el Coordinador del Servicio y otros que estimara), el Gestor del Centro de Soporte y el Jefe de Proyecto del Centro de Desarrollo de la empresa adjudicataria. Tendrá como objeto la realización del seguimiento y control de las tareas de los servicios contratados.

La periodicidad de sus reuniones se establecerá en la reunión que se celebre para su constitución, si bien el Coordinador del Servicio por parte del SESCAM podrá modificar esta periodicidad. Así mismo, podrá convocarse de manera excepcional a petición de cualquiera de las tres figuras reseñadas en el párrafo anterior. Siempre que técnica y funcionalmente sea viable se podrán realizar por videoconferencia.

Corresponderán al Comité de Seguimiento las siguientes funciones, sin perjuicio de otras que se les asigne durante la ejecución del contrato:

- Seguimiento y control de los servicios objeto del contrato, en todas sus áreas, incluyendo las aprobaciones y/o modificaciones de los distintos cronogramas de realización de tareas.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	33/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Priorización de las tareas.
- Aprobación de cualquier versión y documentación a presentar.

De estas reuniones del Comité, el Gestor de Centro de Soporte o el Jefe de Proyecto del Centro de Desarrollo de la empresa adjudicataria levantarán acta, que será revisada y aprobada por los miembros del Comité, o si se estima más operativo por un representante de cada una de las partes. De esta forma se dará constancia de la evolución de los distintos servicios, de los posibles problemas detectados, de los requerimientos aprobados, de la desviación de objetivos, etc.

La empresa adjudicataria deberá cumplir, dentro de su ámbito de actuación, lo especificado en la documentación que el SESCAM le entregará a través del Comité de Seguimiento referente, entre otras cosas, a las directrices, instrucciones y buenas prácticas que garantizan el uso adecuado de los recursos que el SESCAM pone a disposición de los usuarios, tanto internos como externos, para el desempeño de sus funciones profesionales. Dichas instrucciones son por tanto, de obligado cumplimiento para todo el personal, externo e interno, que hace uso de los recursos del SESCAM.

## 6. EQUIPO DE TRABAJO

### 6.1 PERFILES

El equipo de trabajo deberá contar con los siguientes perfiles. Para cada perfil se indica el número de recursos humanos que como mínimo deberá aportar la empresa adjudicataria:

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	34/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

Gestor del Centro de Soporte.	1
Jefe de Proyecto de Centro de Desarrollo y Mantenimiento.	1
Analista-Programador	8

Para cada perfil se exige el cumplimiento de una serie de requisitos, los cuales serán tenidos en cuenta como condiciones de solvencia técnica (ver Anexo III).

Se valorarán de forma objetiva los conocimientos técnicos adicionales con los que contarán los recursos pertenecientes al equipo básico y que se detallan en el Anexo IV. Además, se valorará de forma objetiva la oferta por parte de la empresa adjudicataria de un número de jornadas extra para el perfil Analista-Programador, según se detalla en el citado Anexo IV. Las fórmulas que se aplicarán en la valoración se reflejan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares asociado a este expediente.

## 6.2 CAMBIOS EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Algunas características del equipo de trabajo se tienen en cuenta en los criterios de valoración para la adjudicación del contrato. Es por ello que el equipo de trabajo propuesto no podrá ser modificado frente al ofertado.

Si durante la vigencia del contrato, y sólo en casos extremos, un miembro del equipo de trabajo causara baja, el adjudicatario está obligado a:

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	35/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=</a>			

- La presentación de una justificación por escrito en la que se detallen los motivos de la baja.
- La presentación de posibles candidatos con un perfil igual o superior al que se pretende sustituir, respetando en todo caso las características que se tuvieron en cuenta como condiciones de solvencia técnica y como criterios de valoración.

Si la sustitución se hace efectiva sin la aprobación definitiva por el Coordinador del Servicio designado por el SESCAM se incurrirá en las penalizaciones correspondientes.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	36/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

## 7. DURACIÓN

La duración de los servicios objeto de este contrato será la que se refleje en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares correspondiente.

Toledo, a 15 de marzo de 2016.



Fdo.: José Sacristán París.

Jefe de explotación y sistemas informáticos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	37/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

## 8. ANEXO I. PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL SISTEMA

El Sistema de Información MONTESINOS se encuentra actualmente desplegado en el SESCAM bajo la siguiente plataforma tecnológica:

### DATA WAREHOUSE:

- Base de datos Oracle 11g R2 OLAP.
- Oracle Warehouse Builder 11g R2.
- Oracle Bussines Intelligence Enterprise Edition 11.1.1.6 BP4.

Las aplicaciones adicionales integradas en MONTESINOS, que son también objeto del alcance del contrato hasta su total migración a última versión de la plataforma Data Warehouse, se encuentran bajo los siguientes productos:

- Weblogic corporativo sobre el que están desplegadas las aplicaciones J2EE de apoyo (CMIES, Generación de Normas)
- Crystal Reports.
- Oracle Bussines Intelligence Enterprise Edition 10g.

Además debe tenerse en cuenta, sobre todo para posibles desarrollos de integración bajo el alcance del contrato:

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	38/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Integración con la plataforma de firma electrónica corporativa. El SESCAM dispone de una plataforma de infraestructura de clave pública (PKI) con la que se están emitiendo certificados digitales para firmar electrónicamente los distintos informes generados en los centros sanitarios. Para llevar a cabo este procedimiento de firma es necesario que la aplicación propuesta sea capaz de generar ficheros (.pdf, .xml,...) los cuales son pasados a una plataforma de firma donde son firmados y almacenados automáticamente. Esta y cualquier adaptación a la plataforma de la PKI en función de las mejoras realizadas sobre la misma, no se realizaría a cargo de las horas de evolutivo.
- Posibilidad de utilizar balanceadores, tanto a nivel de servidores web como de servidor de aplicaciones. Este requisito se debe cumplir aun en el caso de que se tenga que tener persistencia de sesiones.
- Entorno clusterizable. Los servicios de la aplicación deben poder monitorizarse, arrancarse y pararse de manera ordenada. La manera de funcionar en cluster debe ser independiente del software de cluster utilizado.
- Mínima ejecución de programas clientes.
- Auditoría de datos de las distintas Bases de Datos. Para el correcto cumplimiento de la LOPD es necesario llevar una correcta auditoria de todas las operaciones realizadas a nivel de base de datos. En el caso de que la aplicación en sí no disponga de auditoría se deberá ofertar un sistema de auditoría de base de datos independiente del sistema gestor utilizado.
- Utilización de herramientas ofimáticas. En el caso de que se necesite utilizar una herramienta ofimática adicional para la generación de informes, se tiene

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	39/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

que soportar OpenOffice al menos en la versión 3.2 y Libre Office en la versión 4.2.

- Herramienta de generación de carga. Se deberá suministrar una herramienta de generación de carga para testear las versiones antes de su puesta en producción. Esta herramienta deberá tener en cuenta los nuevos desarrollos introducidos en cada versión con el fin de asegurar un correcto funcionamiento de las nuevas versiones.
- Utilización de Tarjetas Javacard. Podrá requerirse la capacidad de trabajar con tarjetas inteligentes JavaCard, ante la posibilidad de un futuro proyecto de tarjeta sanitaria inteligente.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	40/43
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>		



- Integración con otras aplicaciones existentes. En los casos en los que el SESCAM lo determine, para realizar las integraciones con las aplicaciones corporativas del SESCAM se tendrá que utilizar el motor de integración "Higeia R8". Dichas integraciones se deberán hacer a través de Web Services, o conexiones mediante sockets, en ningún caso utilizando ficheros intermedios.

Toledo, a 15 de marzo de 2016.



Fdo.: José Sacristán París.

Jefe de explotación y sistemas informáticos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	41/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw=</a>			

## 9. ANEXO II. RELACIÓN DE ÁREAS QUE CUENTAN CON CUADROS DE MANDO EN LA NUEVA PLATAFORMA DATA WAREHOUSE

Totalmente desarrollados (en producción):

- Atención al usuario.
- Tecnologías de la Información para la Salud.
- Recursos Humanos.
- Atención Sanitaria.
- Gestión Económica e Infraestructuras.

En preproducción:

- Accidentes biológicos.
- Seguimiento de proyectos TI.
- CMBD.
- Seguimiento de crónicos.
- 

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	42/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			

- Nuevos cuadros de mando para Suministros y RRHH.

Toledo, a 15 de marzo de 2016.



Fdo.: José Sacristán París.

Jefe de explotación y sistemas informáticos.

<b>Código Seguro De Verificación:</b>	Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>	
<b>Firmado Por</b>	Jose Sacristan Paris	Firmado	16/03/2016 15:04:22	
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	43/43	
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/Ur5iINMKJeFkPrU5DmWbGw==</a>			